

Constancia de Notificación Personal:	No. C-0151-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	MARCELA RESTREPO HOYOS
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	
Dirección electrónica de notificación:	r2gingenieros@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 1118 del 23 de junio de 2020
PQR:	No. 0308
Cuenta de servicio:	216912
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0261 DEL 08 DE JULIO DE 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, el Gobierno Nacional, mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el territorio Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: contactenos@epq.gov.co y la página web www.epq.gov.co a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al

Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución número 0261 del 08 de julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en diez (10) folios.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informa al notificado que contra la Resolución mencionada, proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

Firma:

Notificador:

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

Cargo:

Subgerente de Comercialización (E)



10700-95.02

RESOLUCIÓN - 0261-2020

Julio 08 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 216912

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

1. Antecedentes

1.1. La señora **MARCELA RESTREPO HOYOS**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 23 de junio 2020 con radicado interno No. 1118, PQR No. 0308 en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por el consumo facturado en relación con el predio ubicado en la Calle 5 # 14-52, del municipio de Circasia Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“

Mediante la presente hacemos reclamo respecto a la facturación presentada en la Calle 5 # 14-52 del municipio de Circasia Quindío, predio el cual está cerrada desde el mes de marzo.

Dicha reclamación se sustenta en la revisión a las facturas allegadas por EPQ al domicilio, además de ello encontramos con gran extrañeza el alto consumo de agua si allí solo se cuenta con un baño (sanitario y lavamanos) siendo la utilización del mismo es escasa.

Solicitamos se realizase una revisión detallada a la facturación del sitio y se corrijan las lecturas donde evidentemente no ha habido consumo, y se realice ajuste a los valores antes abonados.

Factura y periodo facturado	Lectura actual	Lectura anterior	Observación
2020028201704 (08/01/2020 -06/02/2020)	451	451	
2020038201703 (08/02/2020 -07/03/2020)	452	451	
2020048201703 (08/03/2020 -07/04/2020)	455	452	
2020058201703 (08/04/2020 -07/05/2020)	452	455	Cambian lectura del mes anterior

Por último agradecemos que se haga una correcta lectura de los volúmenes consumidos en dicho domicilio.

”

1.2. En el mismo sentido la usuaria MARCELA RESTREPO HOYOS, había presentado reclamación a la Empresa el día 11 de Junio 2020, igualmente por correo electrónico, el cual fue radicado con numero interno 1037, asignándole la PQR No. 0290, en el que la usuaria manifiesta inconformidad

por el consumo facturado en el predio ubicado en la Calle 5 # 14-52 de Circasia Q.

1.3. La Empresa respondió oportunamente la decisión a través de la Resolución 0239 del 2 de julio de 2020, la cual se notificó mediante correo electrónico a la dirección r2gingenieros@gmail.com, tal como aparece en la constancia de Notificación Personal: No. C-0127-2020.

1.4. En aquella oportunidad se le reconocer a la usuaria la cantidad de 9 m3, correspondientes a los consumos de los meses de abril, mayo y junio de 2020.

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor y/o usuario: “Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.” numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: “...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio”, del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: “...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”.

2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en la Calle 5 # 14-52, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 216912**, cuya suscriptora es la señora **ANA MILENA HOYOS**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la Calle 5 # 14-52, de Circasia, Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío Edad Factura: Desde: Hasta: Servicio: Acueducto

Municipio: Circasia Cuenta: Desde: 216912 Hasta: 216912 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
216912	CALLE 5 NO. 14-52	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202005	2020058201703	1	12.742	8.771	0	0	21.513			
		202004	2020048201703	1	12.742	8.771	0	0	21.513			
		202003	2020038201703	1	8.485	5.585	0	0	14.070			
		202002	2020028201704	1	14.870	10.364	0	0	25.234			
		202001	2020018201705	1	14.870	10.364	0	0	25.234			
		201912	2019128201705	1	14.870	10.364	0	0	25.234			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío Edad Factura: Desde: Hasta: Servicio: Acueducto

Municipio: Circasia Cuenta: Desde: 216912 Hasta: 216912 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
216912	CALLE 5 NO. 14-52	Filtro:										
		Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica						
		202006		452		3 SIN OBSERVACION						
		202005		452		3 SIN OBSERVACION						
		202004		455		3 SIN OBSERVACION						
		202003		452		1 SIN OBSERVACION						
		202002		451		4 SIN OBSERVACION						
		202001		451		4 MEDIDOR EN MAL ESTADO						
		201912		451		4 SIN OBSERVACION						

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 216912**. Cuyo suscriptor es la señora **ANA MILENA HOYOS**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202002	451	4 m ³
202003	451	1 m ³
202004	455	3 m ³
202005	452	3 m ³
202006	452	3 m ³

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

- a) El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202002	451	4 m ³
202003	452	1 m ³
202004	455	3 m ³
202005	452	3 m ³
202006	452	3 m ³

- b) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020, hubo un error de lectura de **14 M³**. Sin embargo, la lectura del medidor el día en que se realizó la visita técnica esta fue de **453**, quiere decir eso que debemos devolver a la usuaria la suma de **12 m³**, si se tiene en cuenta que solo **2** metros cúbicos es la cantidad de metros cúbicos de agua utilizados por la usuaria, desde el mes de febrero cuando la lectura fue de **451 m³** y la lectura de la visita, esto es el día 30 de junio de 2020.

Únicamente tomamos los meses de febrero a junio, por estricto mandato legal (artículo 150 e inciso 2 del artículo 154 de la Ley 142 de 1994) que nos comprometen a las partes dentro del contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos, para no poder cobrar por parte de empresa prestadores de los servicios públicos "... bienes o servicios que no facturaron por error omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.", y del lado del usuario, dice la parte final del inciso 2º del artículo 154 *idem*: "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."

Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **12 M³**, por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

- c) Sea la oportunidad para expresarle nuestras excusas por la equivocación cometida en la Resolución 0239 del 2 de julio de 2020, cuando únicamente abonamos 9m³, sin profundizar más en las causas del reclamo.
- d) En conclusión a lo cual, considerando ésta petición igual a la anterior, pero no en términos de recurso de reposición, debemos corregir la petición mencionada, abonando tres (3m³) más a la ya decidida, para un total en las dos reclamaciones de 12m³, los cuales le serán abonados en la próxima facturación.

4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público*”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19** y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 22 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.

*...
Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y artículo 4º del decreto legislativo 491 de 2020, se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho

Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.

Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y Decreto legislativo 491 de 2020, artículo 4º.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER A LA PETICIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA MARCELA RESTREPO HOYOS, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 216912**, correspondiente al predio ubicado, al predio ubicado en la Calle 5 # 14-52, de Circasia, Quindío, encontramos que la lectura para los meses de febrero fue de **4 m³**, marzo fue de **1 m³**, de abril fue de **3 m³**, mayo fue de **3 m³**, y junio fue de **3 m³**, como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202002	451	4 m ³
202003	452	1 m ³
202004	455	3 m ³
202005	452	3 m ³
202006	452	3 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020, hubo un error de lectura de **14M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **12 M³**; toda vez que la diferencia de lectura de los meses de febrero de **451m³** y junio 30 cuando se realizó la visita fue de **453m³**, es decir, tan solo dos metros cúbicos **2m³** por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se enviará al correo electrónico de la señora **MARCELA RESTREPO HOYOS** r2gingenieros@gmail.com e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

ARTÍCULO TERCERO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación personal al correo electrónico como lo facultan las disposiciones actuales en época de emergencia sanitaria, especialmente el decreto legislativo 491 de 2020, conforme al artículo segundo de este proveído, procédase a notificar esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o se publique en la página de web de la empresa.

Dada en Armenia Quindío, a los ocho (08) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P) (E)

PQR No. 0308 DE 2020

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA.



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

Carrec Lectura

ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA POR 290. - 02-07-20

Municipio: Circasia No. Cuenta 216912

Nombre Suscriptor: Marcela Restrepo Hoyos c.c. _____

Dirección: Cll. 5ta N= 14-52 Estrato: _____

Tel. _____ Cel 0367584103 Correo Electrónico: _____

3152850172

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Elster.</u>	<u>453</u>	<u>C</u>	<u>volamnet</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>1</u>		<u>05007812</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
<u>desocupado 1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>NO</u>			

TIPO DE FUGA			
Perceptible	interna	Externa	Otro

OBSERVACIONES

Este predio funciona como un negocio de oficina privada, atendida por una pagadora y un abogado. Cuenta solo con un sanitario, y un lavamanos. Revisado el sistema hidráulico de la predio se observó una fuga de agua por el tapón de agua del tanque del sanitario. El medidor se encuentra funcionando normalmente ya que el Sr. Mario German Hoyos, abogado de la oficina, vació la sistema de ese tanque y se notó tal fuga.

Firma: Dr. Mario German Hoyos
Abogado de la oficina

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: _____ NO: _____ Porque? _____

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario	Nombre Usuario
DD	MM	AA					
<u>30</u>	<u>Jun</u>	<u>2020</u>				<u>[Firma]</u>	<u>[Firma]</u>
						<u>Mario German Hoyos</u>	<u>Firma: Mario German Hoyos M</u>
						<u>[Firma]</u>	<u>c.c. 4408222 Circasia</u>

Empresas Públicas del Quindío Carrera 14 No. 22-30